যুব ও ক্রীড়া মন্ত্রণালয়ের সেবা সহজিকরণ

২০২০-২০২১

যুব ও ক্রীড়া মন্ত্রণালয়

বাংলাদেশ সচিবালয়, আব্দুল গণি রোড, ঢাকা

এসপিএস টিমের সদস্যগণের পরিচিতি:

নামওপদবী	কমিটিসদস্য	স্বাক্ষর
জনাব মোঃ রফিকুল ইসলাম অতিরিক্ত সচিব যুব ও ক্রীড়া মন্ত্রণালয়	আহবায়ক	
জনাব মোঃ ফজলে এলাহী উপসচিব (ক্রীড়া) যুব ও ক্রীড়া মন্ত্রণালয়	সদস্য	
জনাব অমলেন্দু বিশ্বাস প্রোগ্রামার যুব ও ক্রীড়া মন্ত্রণালয়	সদস্য সচিব	

সূচিপত্র

সেবা সহজিকরণ....5
১. সংস্থা সম্পর্কে জানা: 5
১.১ সংস্থার প্রোফাইল.... ৬
১.২ সংস্থার সংক্ষিপ্ত ইতিহাস, মিশন, ভিশন ও ছবি....6
১.৩ জনবল 7
১.৩.১ যুব ও ক্রীড়া মন্ত্রণালয়ের জনবল....7
২. যুব ও ক্রীড়া মন্ত্রণালয়ের সেবার তালিকা 7
৩. সেবা নির্বাচন....9
৩.১ সেবা নির্বাচন 15
ম্যাট্রিক্স-৩.১.১....9
ম্যাট্রিক্স-৩.১.২.... ১০
ম্যাট্রিক্স-৩.১.৩ .... ১১
ম্যাট্রিক্স-৩.১.৪.... ১২
ম্যাট্রিক্স-৩.১.৫....১৩
ম্যাট্রিক্স-৩.১.৬ .... ১৪
৩.২: সেবা গ্রহীতাগণের মতামত গ্রহণ....15
ম্যাট্রিক্স-৩.২.১ অর্জিত ছুটি ১৪
ম্যাট্রিক্স-৩.২.২ সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম মঞ্জুরি.... ১৪
ম্যাট্রিক্স-৩.২.৩ অর্জিত ছুটি (বহিঃবাংলাদেশ).... ১৫
ম্যাট্রিক্স-৩.২.৪ চাকরি স্থায়ীকরণ ১৫
ম্যাট্রিক্স-৩.২.৫ শ্রান্তি বিনোদন ছুটি ১৬
ম্যাট্রিক্স-৩.২.৬ যুব ও ক্রীড়া মন্ত্রণালয় মন্ত্রণালয়ের কর্মকর্তা/কর্মচারিদের কম্পিউটার ক্রয় অগ্রিম....১৬
৩.৩ বিদ্যমান সেবা প্রদান ব্যবস্থার সমস্যা চিহ্নিতকরণে সেবা গ্রহীতার জন্য প্রশ্নমালা....18
৩.৩.১ অর্জিত ছুটি....18
৩.৪ সেবার মৌলিক তথ্যাবলী....19
৪. সেবা কার্যক্রম বিশ্লেষণ....20
৪.১ অর্জিত ছুটি সেবা কার্যক্রম বিশ্লেষণ....20
৪.১.১ ধাপভিত্তিক সেবাকার্যক্রম বিশ্লেষণ....20
৪.১.২ সেবা প্রদানে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের তালিকা প্রণয়ন....21
৪.১.৩ বিদ্যমান সেবা প্রক্রিয়ার প্রসেস ম্যাপ....22

৫. সেবাগ্রহণ, সেবা প্রক্রিয়া ও পদ্ধতির সমস্যা চিহ্নিতকরণ 25
৫.১ এসপিএস টিম কর্তৃক সমস্যা চিহ্নিতকরণ 25
৫.২ সেবা গ্রহীতাদের মাধ্যমে সমস্যা চিহ্নিতকরণ 25
৫.৩ বিদ্যমান সেবা প্রদান ব্যবস্থার সমস্যা সমূহ শ্রেণিবিন্যাসকরণ 25
৬. সেবা সহজিকরণ প্রস্তাব প্রণয়ন 26
৬.১ সুনির্দিষ্ট প্রস্তাব প্রণয়ন 26
৬.২ প্রস্তাবিত সেবা প্রক্রিয়ার প্রসেসম্যাপ 27
৬.২.১ অর্জিত ছুটি 27
৭. বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত প্রক্রিয়ার ধাপ ভিত্তিক তুলনা 28
৭.১ অর্জিত ছুটি 28
৮. TCV অনুসারে বিদ্যমান ও প্রস্তাবিতসেবা বিশ্লেষণ ৩০
৮.১ অর্জিত ছুটি ৩০
৯. বাস্তবায়ন কৌশল প্রণয়ন ৩০
১০. বাস্তবায়নের রোডম্যাপ 31

সেবা সহজিকরণ

গ্রাহকের সন্তুষ্টি বিধান, প্রক্রিয়গত খরচ কমানো এবং প্রতিযোগিতায় টিকে থাকার উদ্দেশ্যে ১৯৯০ এর দশকে পৃথিবীর বিখ্যাত বেসরকারী প্রতিষ্ঠানসমূহ বিজনেস প্রসেসরি-ইঞ্জিনিয়ারিং (Business Process Re-engineering, BPR) কার্যক্রম হাতে নেয়। পরবর্তীতে এই ধারণা সরকারি সেক্টরে অঙ্গীভূত হতে থাকে। পৃথিবীর অনেক দেশে এধারণার চর্চা এবং বাস্তবায়ন হচ্ছে। বিবর্তিত হয়ে বাংলাদেশে এর নামকরণ হয় সেবাসহজিকরণ বা Service Process Simplification (SPS) নামে। জনগণের দোরগোড়ায় সেবাসমূহ পৌছে দিতে সরকারি বিভিন্ন দপ্তরের নাগরিক সেবাপ্রদানের বিদ্যমান ব্যবস্থা সহজ ও দ্রুততর করা অত্যাবশ্যক। সহজ ও জনবান্ধব সেবা চালু করতে হলে বিদ্যমান ব্যবস্থার বিভিন্ন ধাপের অনুপঙ্খ বিশ্লেষণের বিকল্প নেই। সেবাপ্রদান প্রক্রিয়ার সাথে সংশ্লিষ্ট সকলে মিলে বিভিন্ন কাজের ধাপের সচিত্র বিবরণ নিয়ে খোলামেলা আলোচনার ফলে অপ্রয়োজনীয় কাজ, ধাপ ও নিয়ম/চর্চাসমূহ বেরিয়ে আসে। এর মাধ্যমে প্রতিটি সেবার বাস্তব ও সম্ভাব্য সমস্যা, প্রতিবন্ধকতা, প্রক্রিয়াগত শূন্যতা নির্ণয় করা যায় যা সেবার বিদ্যমান ব্যবস্থা ও মান উন্নয়নে কার্যকর ভূমিকা রাখতে পারে, যাকে আমরা সেবাসহজিকরণ বা Service Process Simplification (SPS) বলতে পারি। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের নির্দেশনা মোতাবেক যুব ও ক্রীড়া মন্ত্রণালয়ের ১টি সেবা সহজিকরণের নিমিত্ত উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়েছে।

১. সংস্থা সম্পর্কে জানা:

১৯৭৮ সালের ডিসেম্বর মাসে বিশেষ গেজেট বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে যুব উন্নয়ন মন্ত্রণালয়ের সৃষ্টি হলেও ১৯৮২ সালে যুব উন্নয়ন মন্ত্রণালয়কে বিলুপ্ত করে শ্রম ও জনশক্তি মন্ত্রণালয়ের অধীনে যুব উন্নয়ন বিভাগ সৃষ্টি করা হয়। পরবর্তীতে ১৯৮৪ সালে ক্রীড়া ও সংস্কৃতি মন্ত্রণালয়ের ক্রীড়া অংশ এবং শ্রম ও জনশক্তি মন্ত্রণালয়ের যুব উন্নয়ন বিভাগকে একীভূত করে যুব ও ক্রীড়া মন্ত্রণালয় নামে একটি স্বতন্ত্র মন্ত্রণালয় প্রতিষ্ঠা করা হয়েছে।

যুব উন্নয়ন মন্ত্রণালয়ের প্রধান কার্যাবলী:

১. যুবদের প্রশিক্ষণ, উন্নয়ন ও কল্যাণমুখী যাবতীয় কার্যক্রম বাস্তবায়নের মাধ্যমে দক্ষ মানবসম্পদ তৈরি এবং তাদের জাতীয় উন্নয়নের মূলধারার সাথে সম্পৃক্তকরণ;

২. বেকার যুবদের আত্ম-কর্মসংস্থানের সুযোগ সৃষ্টি এবং উন্নয়নমূলক কাজে যুবদের স্বেচ্ছায় অংশগ্রহণে উৎসাহিতকরণ, সফল যুবদের পুরস্কার প্রদান ও যুব সংগঠনকে অনুদান প্রদান;

৩. যুব উন্নয়ন কার্যক্রমের উপর গবেষণা ও জরিপ;

৪. জাতি গঠনমূলক কাজে যুবদের সম্পৃক্তকরণ ও ক্ষমতায়ন;

৫. জাতীয় ও আন্তর্জাতিক পর্যায়ে খেলাধুলার আয়োজন, অংশগ্রহণ ও জাতীয় ক্রীড়া পুরস্কার প্রদান;

৬. ক্রীড়াক্ষেত্রে প্রতিভা অন্বেষণ, গ্রামাঞ্চলে ক্রীড়া পরিবেশ সৃষ্টি ও দক্ষ ক্রীড়াবিদ তৈরিকরণ;

৭. বিভিন্ন ক্রীড়া সংস্থাকে অনুদান প্রদান এবং অসচ্ছল ক্রীড়াবিদদের কল্যাণ অনুদান প্রদান; এবং

৮. ক্রীড়া স্থাপনা নির্মাণ, উন্নয়ন ও রক্ষণাবেক্ষণ।

১.১ সংস্থার প্রোফাইল

সংস্থার নাম	বাংলা	যুব ও ক্রীড়া মন্ত্রণালয়	
	ইংরেজী	Ministry of Youth and Sports	
	সংক্ষিপ্ত	MoYS	
অফিস প্রধানের পদবি	সচিব	নিয়ন্ত্রণকারী মন্ত্রণালয়	জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়
বিভাগীয়/আঞ্চলিক অফিস সংখ্যা ৮টি	জেলাঅফিসসংখ্যা ৪৪	উপজেলা অফিস সংখ্যা প্রযোজ্য নয়	ইউনিয়ন অফিস সংখ্যা প্রযোজ্য নয়
বিভাগীয় অফিসের জনবল	জেলা অফিসের জনবল	উপজেলা অফিসের জনবল	ইউনিয়ন অফিসের জনবল
প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়
ঠিকানা বাংলাদেশ সচিবালয়, আব্দুল গণি রোড, ঢাকা।	ওয়েবসাইট www.moysports.gov.bd	ফোন	০২-৯৫১৩৩৬৩
		ফ্যাক্স	৯৫১৪৪০৮
		ইমেইল	secretary@moysports.gov.bd

১.২ সংস্থার সংক্ষিপ্ত ইতিহাস, মিশন, ভিশন ও ছবি

ইতিহাস

১৯৭৮ সালের ডিসেম্বর মাসে বিশেষ গেজেট বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে যুব উন্নয়ন মন্ত্রণালয়ের সৃষ্টি হলেও ১৯৮২ সালে যুব উন্নয়ন মন্ত্রণালয়কে বিলুপ্ত করে শ্রম ও জনশক্তি মন্ত্রণালয়ের অধীনে যুব উন্নয়ন বিভাগ সৃষ্টি করা হয়। পরবর্তীতে ১৯৮৪ সালে ক্রীড়া ও সংস্কৃতি মন্ত্রণালয়ের ক্রীড়া অংশ এবং শ্রম ও জনশক্তি মন্ত্রণালয়ের যুব উন্নয়ন বিভাগকে একীভূত করে যুব ও ক্রীড়া মন্ত্রণালয় নামে একটি স্বতন্ত্র মন্ত্রণালয় প্রতিষ্ঠা করা হয়েছে।

দেশের মূল চালিকাশক্তি যুব সম্প্রদায়কে দেশের সার্বিক উন্নয়নে সম্পৃক্ত করার লক্ষ্যে যুবদের প্রশিক্ষণ, কর্মসংস্থান, ঋণ ও অনুদান প্রদানের মাধ্যমে কর্মসংস্থান সৃষ্টিতে যুব ও ক্রীড়া মন্ত্রণালয় নিরলসভাবে কাজ করে যাচ্ছে ।যুবদের নেতৃত্বের বিকাশ,মানবিক গুণাবলি অর্জন এবং স্বেচ্ছামূলক উন্নয়ন কাজে সহায়তা করা সহ আত্মকর্মী যুবদের জাতীয় যুব পুরস্কার প্রদান করা যুব ও ক্রীড়া মন্ত্রণালয়ের কাজ। নির্বাচিত যুব সংগঠন ও আত্মকর্মী যুবদের অনুদান প্রদানের জন্য যুব ও ক্রীড়া মন্ত্রণালয়ে একটি যুব কল্যাণ তহবিল রয়েছে।

ক্রীড়া উন্নয়নে কার্যক্রম গ্রহণ এবং জাতীয়, আঞ্চলিক ও আন্তর্জাতিক ক্রীড়া অনুষ্ঠান আয়োজন ও অংশগ্রহণ, জাতীয় ক্রীড়া পুরস্কার প্রদান এবং অসচ্ছল ক্রীড়াবিদ,ক্রীড়া সংগঠক ও সংস্থাকে অনুদান প্রদান করে থাকে যুব ও ক্রীড়া মন্ত্রণালয়। ক্রীড়া ফেডারেশন সমূহের সাথে সমন্বয়পূর্বক যুব ও ক্রীড়া মন্ত্রণালয় জাতীয় ও আন্তর্জাতিক ক্রীড়াক্ষেত্রে অভূতপূর্ব সাফল্য অর্জন করেছে। ক্রীড়া শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে দক্ষ ক্রীড়াবিদ এবং শরীরচর্চা প্রশিক্ষক তৈরী করার দায়িত্বও পালন করছে যুব ও ক্রীড়া মন্ত্রণালয়।	
মিশন দক্ষ জনশক্তি ও কর্মসংস্থান সৃষ্টি এবং সুস্বাস্থ্য ও বিনোদনের জন্য ক্রীড়ার বিকাশ।	
ভিশন দক্ষ ও উৎপাদনশীল যুবসমাজ গঠনের মাধ্যমে দেশের আর্থ-সামাজিক অবস্থার উন্নয়ন এবং জাতীয় ও আন্তর্জাতিক পর্যায়ে ক্রীড়ার উৎকর্ষ সাধন।	

১.৩ জনবল

১.৩.১ যুব ও ক্রীড়া মন্ত্রণালয়ের জনবল

গ্রেড	সংখ্যা
১ম-৯ম গ্রেড	29
১০ম গ্রেড	17
১১তম-১৩তম গ্রেড	8
১৪তম-২০তম গ্রেড	29
মোট =	83

২. যুব ও ক্রীড়া মন্ত্রণালয়ের সেবার তালিকা

সেবারপ্রকার	ক্রমিক নম্বর	সেবারনাম	মন্ত্রণালয়/সংস্থার প্রধান কার্যালয়/ বিভাগীয়/আঞ্চলিক/ জেলা/উপজেলা পর্যায়
নাগরিকসেবা	1	দেশের বিদ্যমান আইন মোতাবেক নিবন্ধনকৃত এবং যুব উন্নয়ন অধিদপ্তরের তালিকাভুক্ত যুব সংগঠনকে অনুদান প্রদান।	মন্ত্রণালয়/দপ্তর/সংস্থা
	2	বিভিন্ন ক্লাব/প্রতিষ্ঠানের অনুকূলে ক্রীড়া কার্যক্রম পরিচালনার জন্য আর্থিক অনুদান প্রদান।	মন্ত্রণালয়/দপ্তর/সংস্থা
	3	যুব ও ক্রীড়া মন্ত্রণালয়ের মাননীয় মন্ত্রী/প্রতিমন্ত্রী/ উপমন্ত্রীর স্বেচ্ছাধীন তহবিলে বরাদ্দকৃত অর্থ ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠানের (স্কুল, কলেজ, মাদ্রাসা) অনুকূলে মঞ্জুরি।	মন্ত্রণালয়

দাপ্তরিক সেবা	4	মন্ত্রণালয়াধীন দপ্তর/সংস্থাকে জাতীয় ও আন্তর্জাতিক পর্যায়ে খেলাধুলার আয়োজন/অনুমতি প্রদান।	মন্ত্রণালয়/দপ্তর/সংস্থা
	5	দপ্তর/সংস্থায় প্রেষণে নিয়োগকৃত বিসিএস কর্মকর্তাদের বহিঃবাংলাদেশ ছুটি ও বিদেশ ভ্রমণের অনুমতি।	মন্ত্রণালয়/দপ্তর/সংস্থা
	6	দপ্তর/সংস্থায় কর্মকর্তাদের বহিঃবাংলাদেশ ছুটি ও বিদেশ ভ্রমণের অনুমতি।	মন্ত্রণালয়/দপ্তর/সংস্থা
	7	মন্ত্রণালয়ের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার পদ সৃজন	মন্ত্রণালয়/দপ্তর/সংস্থা
	8	মন্ত্রণালয়ের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার পদ সংরক্ষণ (সৃজনের ৪র্থ বছর হতে)	মন্ত্রণালয়/দপ্তর/সংস্থা
	9	বার্ষিক ক্রীড়া কর্মসূচি অনুমোদন	মন্ত্রণালয়/দপ্তর/সংস্থা
	10	মন্ত্রণালয়ের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার বাজেট বরাদ্দ/বিভাজন	মন্ত্রণালয়/দপ্তর/সংস্থা
অভ্যন্তরীণ সেবা	11	মন্ত্রণালয়ের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অর্জিত ছুটি মঞ্জুর	মন্ত্রণালয়
	12	মন্ত্রণালয়ের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নৈমিত্তিক ছুটি মঞ্জুর	মন্ত্রণালয়
	13	যুব ও ক্রীড়া মন্ত্রণালয়ের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ভবিষ্যৎ তহবিলের অর্থ অগ্রীম উত্তোলন	মন্ত্রণালয়
	14	পদ সৃজন	মন্ত্রণালয়
	15	পদ সংরক্ষণ (সৃজনের ৪র্থ বছর হতে)	মন্ত্রণালয়
	16	পদ স্থায়ীকরণ	মন্ত্রণালয়
	17	যুব ও ক্রীড়া মন্ত্রণালয়ের ১ম শ্রেণির ক্যাডার কর্মকর্তাদের বদলি/পদায়ন	মন্ত্রণালয়
	18	বার্ষিক ক্রয় প্রস্তাব অনুমোদন	মন্ত্রণালয়
	19	ব্যয় মঞ্জুরি অনুমোদন	মন্ত্রণালয়
	20	অর্জিত ছুটি (বহিঃবাংলাদেশ)	মন্ত্রণালয়
	21	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি	মন্ত্রণালয়
	22	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম মঞ্জুরি	মন্ত্রণালয়
	23	চাকরি স্থায়ীকরণ	মন্ত্রণালয়
	24	আবাসিক ও দাপ্তরিক টেলিফোন সংযোগ ব্যবস্থা	মন্ত্রণালয়

৩. সেবা নির্বাচন

যুব ও ক্রীড়া মন্ত্রণালয় সরাসরি জনগণকে সেবাদানের সাথে সম্পৃক্ত নয় বিধায় মন্ত্রণালয়ের সিটিজেন চার্টার হতে অভ্যন্তরিন সেবার মধ্যে হতে প্রাথমিকভাবে নিম্নলিখিত ৬টি সেবাকে সহজিকরণের জন্য নির্বাচন করা হলো।

৩.১ সেবা নির্বাচন

ম্যাট্রিক্স-৩.১.১

ক্র.	নির্ণায়ক	স্কেল	সেবার নাম	অর্জিত ছুটি
			প্রাপ্ত নম্বর	54
1	সেবা গ্রহীতার সংখ্যা	নগণ্য-1, স্বল্প-2, মোটামুটি-3, বেশি-4, খুব বেশি-5	3	
2	সেবা প্রাপ্তির স্থান	কেন্দ্রিয়-1, আঞ্চলিক-2, জেলা-3, উপজেলা-4, ইউনিয়ন/পৌরসভা-5	1	
3	সেবাটি দরিদ্র জনগোষ্ঠীর জন্য কিনা?	অনিশ্চিত-1, স্বল্প বিস্তর-2, মোটামুটি-3, প্রায় পুরোপুরি-4, পুরোপুরি-5	1	
4	সেবা গ্রহণে প্রত্যাশিত সময়ের চেয়ে বেশি সময় ব্যয় হচ্ছে কি?	না-1, অনিশ্চিত-2, খুব বেশি নয়-3, বেশি-4, খুব বেশি-5	5	
5	সেবা গ্রহণে প্রত্যাশিত খরচের চেয়ে বেশি খরচ (নাগরিক খরচ এবংসরকারি খরচ) হচ্ছে কি?	না-1, অনিশ্চিত-2, খুব বেশি নয়-3, বেশি-4, খুব বেশি-5	3	
6	সেবা সহজিকরণের পর তা বাস্তবায়নে ঝুকি কতটুকু?	খুব বেশি-1, বেশি-2, মোটামুটি-3, অল্প-4, নগন্য-5	5	
7	সেবা গ্রহণে প্রয়োজনের চেয়ে বেশিবার অফিসে আসতে হয় কি না?	না-1, অনিশ্চিত-2, খুব বেশি নয়-3, বেশি-4, খুব বেশি-5	3	
8	সেবা সম্পর্কে নাগরিকের দৃষ্টিভঙ্গি কেমন?	খুবই ইতিবাচক-1, ইতিবাচক-2, মোটামুটি-3, নেতিবাচক-4, খুবই নেতিবাচক-৫	4	
9	উর্ধ্বতন কর্মকর্তাগণ সহজিকরণের পক্ষে কি?	ন্যূনতম সংখ্যক-1, কিছু সংখ্যক-2, মোটামুটি অর্ধেক সংখ্যক-3, প্রায় সকলে-৪, সকলে-5	5	
10	সেবা সহজিকরণে দপ্তরের জনবল, বাজেট ও অন্যান্য সুযোগ-সুবিধা কতটুকু	নগণ্য-1, স্বল্প-2, মোটামুটি-3, প্রায় পর্যাপ্ত-4, পর্যাপ্ত-5	5	
11	সেবা সহজিকরণে সেবা সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারী স্বতঃপ্রবৃত্ত কি?	অতি অল্প-1, অল্প-2, মোটামুটি-3, বেশি-4, খুব বেশি-5	5	
12	সেবা সহজিকরণের পর প্রয়োজন হলে তথ্যপ্রযুক্তির প্রয়োগের ক্ষেত্রেদপ্তরের সক্ষমতা কতটুকু	অনিশ্চিত-1, স্বল্প-2, মোটামুটি-3, বেশি-4, খুব বেশি-5	5	
13	সেবা প্রদানে একাধিক দপ্তরের সংশ্লিষ্টতা আছে কিনা?	নাই-1, একটি-2, দুইটি-3, তিনটি-4, তিনের অধিক-5	3	
14	সেবা প্রাপ্তিতে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের সংখ্যা/পরিমাণ কত?	নগণ্য-1, স্বল্প-2, মোটামুটি-3, বেশি-4, খুব বেশি-5	3	
15	আর্থ-সামাজিক উন্নয়নে সেবাটির প্রভাব?	নগণ্য-1, স্বল্প-2, মোটামুটি-3, বেশি-4, খুব বেশি-5	3	

ম্যাট্রিক্স-৩.১.২

ক্র.	নির্ণায়ক	স্কেল	সেবার নাম	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম মঞ্জুরি
			প্রাপ্ত নম্বর	5২
1	সেবা গ্রহীতার সংখ্যা	নগণ্য-1, স্বল্প-2, মোটামুটি-3, বেশি-4, খুব বেশি-5	3	
2	সেবা প্রাপ্তির স্থান	কেন্দ্রিয়-1, আঞ্চলিক-2, জেলা-3, উপজেলা-4, ইউনিয়ন/পৌরসভা-5	1	
3	সেবাটি দরিদ্র জনগোষ্ঠীর জন্য কিনা?	অনিশ্চিত-1, স্বল্প বিস্তর-2, মোটামুটি-3, প্রায় পুরোপুরি-4, পুরোপুরি-5	1	
4	সেবা গ্রহণে প্রত্যাশিত সময়ের চেয়ে বেশি সময় ব্যয় হচ্ছে কি?	না-1, অনিশ্চিত-2, খুব বেশি নয়-3, বেশি-4, খুব বেশি-5	5	
5	সেবা গ্রহণে প্রত্যাশিত খরচের চেয়ে বেশি খরচ (নাগরিক খরচ এবংসরকারি খরচ) হচ্ছে কি?	না-1, অনিশ্চিত-2, খুব বেশি নয়-3, বেশি-4, খুব বেশি-5	২	
6	সেবা সহজিকরণের পর তা বাস্তবায়নে ঝুকি কতটুকু?	খুব বেশি-1, বেশি-2, মোটামুটি-3, অল্প-4, নগন্য-5	5	
7	সেবা গ্রহণে প্রয়োজনের চেয়ে বেশিবার অফিসে আসতে হয় কি না?	না-1, অনিশ্চিত-2, খুব বেশি নয়-3, বেশি-4, খুব বেশি-5	3	
8	সেবা সম্পর্কে নাগরিকের দৃষ্টিভঙ্গি কেমন?	খুবই ইতিবাচক-1, ইতিবাচক-2, মোটামুটি-3, নেতিবাচক-4, খুবই নেতিবাচক-৫	3	
9	উর্ধ্বতন কর্মকর্তাগণ সহজিকরণের পক্ষে কি?	ন্যূনতম সংখ্যক-1, কিছু সংখ্যক-2, মোটামুটি অর্ধেক সংখ্যক-3, প্রায় সকলে-৪, সকলে-5	5	
10	সেবা সহজিকরণে দপ্তরের জনবল, বাজেট ও অন্যান্য সুযোগ-সুবিধা কতটুকু	নগণ্য-1, স্বল্প-2, মোটামুটি-3, প্রায় পর্যাপ্ত-4, পর্যাপ্ত-5	5	
11	সেবা সহজিকরণে সেবা সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারী স্বতঃপ্রবৃত্ত কি?	অতি অল্প-1, অল্প-2, মোটামুটি-3, বেশি-4, খুব বেশি-5	5	
12	সেবা সহজিকরণের পর প্রয়োজন হলে তথ্যপ্রযুক্তির প্রয়োগের ক্ষেত্রেদপ্তরের সক্ষমতা কতটুকু	অনিশ্চিত-1, স্বল্প-2, মোটামুটি-3, বেশি-4, খুব বেশি-5	5	
13	সেবা প্রদানে একাধিক দপ্তরের সংশ্লিষ্টতা আছে কিনা?	নাই-1, একটি-2, দুইটি-3, তিনটি-4, তিনের অধিক-5	3	
14	সেবা প্রাপ্তিতে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের সংখ্যা/পরিমাণ কত?	নগণ্য-1, স্বল্প-2, মোটামুটি-3, বেশি-4, খুব বেশি-5	4	
15	আর্থ-সামাজিক উন্নয়নে সেবাটির প্রভাব?	নগণ্য-1, স্বল্প-2, মোটামুটি-3, বেশি-4, খুব বেশি-5	2	

ম্যাট্রিক্স-৩.১.৩

ক্র.	নির্ণায়ক	স্কেল	সেবার নাম	অর্জিতছুটি (বহিঃবাংলাদেশ)
			প্রাপ্ত নম্বর	৪৯
1	সেবা গ্রহীতার সংখ্যা	নগণ্য-1, স্বল্প-2, মোটামুটি-3, বেশি-4, খুব বেশি-5	2	
2	সেবা প্রাপ্তির স্থান	কেন্দ্রিয়-1, আঞ্চলিক-2, জেলা-3, উপজেলা-4, ইউনিয়ন/পৌরসভা-5	1	
3	সেবাটি দরিদ্র জনগোষ্ঠীর জন্য কিনা?	অনিশ্চিত-1, স্বল্প বিস্তর-2, মোটামুটি-3, প্রায় পুরোপুরি-4, পুরোপুরি-5	1	
4	সেবা গ্রহণে প্রত্যাশিত সময়ের চেয়ে বেশি সময় ব্যয় হচ্ছে কি?	না-1, অনিশ্চিত-2, খুব বেশি নয়-3, বেশি-4, খুব বেশি-5	৩	
5	সেবা গ্রহণে প্রত্যাশিত খরচের চেয়ে বেশি খরচ (নাগরিক খরচ এবংসরকারি খরচ) হচ্ছে কি?	না-1, অনিশ্চিত-2, খুব বেশি নয়-3, বেশি-4, খুব বেশি-5	3	
6	সেবা সহজিকরণের পর তা বাস্তবায়নে ঝুকি কতটুকু?	খুব বেশি-1, বেশি-2, মোটামুটি-3, অল্প-4, নগন্য-5	5	
7	সেবা গ্রহণে প্রয়োজনের চেয়ে বেশিবার অফিসে আসতে হয় কি না?	না-1, অনিশ্চিত-2, খুব বেশি নয়-3, বেশি-4, খুব বেশি-5	5	
8	সেবা সম্পর্কে নাগরিকের দৃষ্টিভঙ্গি কেমন?	খুবই ইতিবাচক-1, ইতিবাচক-2, মোটামুটি-3, নেতিবাচক-4, খুবই নেতিবাচক-৫	3	
9	উর্ধ্বতন কর্মকর্তাগণ সহজিকরণের পক্ষে কি?	ন্যূনতম সংখ্যক-1, কিছু সংখ্যক-2, মোটামুটি অর্ধেক সংখ্যক-3, প্রায় সকলে-৪, সকলে-5	৪	
10	সেবা সহজিকরণে দপ্তরের জনবল, বাজেট ও অন্যান্য সুযোগ-সুবিধা কতটুকু	নগণ্য-1, স্বল্প-2, মোটামুটি-3, প্রায় পর্যাপ্ত-4, পর্যাপ্ত-5	5	
11	সেবা সহজিকরণে সেবা সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারী স্বতঃপ্রবৃত্ত কি?	অতি অল্প-1, অল্প-2, মোটামুটি-3, বেশি-4, খুব বেশি-5	৪	
12	সেবা সহজিকরণের পর প্রয়োজন হলে তথ্যপ্রযুক্তির প্রয়োগের ক্ষেত্রেদপ্তরের সক্ষমতা কতটুকু	অনিশ্চিত-1, স্বল্প-2, মোটামুটি-3, বেশি-4, খুব বেশি-5	5	
13	সেবা প্রদানে একাধিক দপ্তরের সংশ্লিষ্টতা আছে কিনা?	নাই-1, একটি-2, দুইটি-3, তিনটি-4, তিনের অধিক-5	3	
14	সেবা প্রাপ্তিতে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের সংখ্যা/পরিমাণ কত?	নগণ্য-1, স্বল্প-2, মোটামুটি-3, বেশি-4, খুব বেশি-5	4	
15	আর্থ-সামাজিক উন্নয়নে সেবাটির প্রভাব?	নগণ্য-1, স্বল্প-2, মোটামুটি-3, বেশি-4, খুব বেশি-5	1	

ম্যাট্রিক্স-৩.১.৪

ক্র.	নির্ণায়ক	স্কেল	সেবার নাম	চাকরি স্থায়ীকরণ
			প্রাপ্ত নম্বর	৪৬
1	সেবা গ্রহীতার সংখ্যা	নগণ্য-1, স্বল্প-2, মোটামুটি-3, বেশি-4, খুব বেশি-5	2	
2	সেবা প্রাপ্তির স্থান	কেন্দ্রিয়-1, আঞ্চলিক-2, জেলা-3, উপজেলা-4, ইউনিয়ন/পৌরসভা-5	1	
3	সেবাটি দরিদ্র জনগোষ্ঠীর জন্য কিনা?	অনিশ্চিত-1, স্বল্প বিস্তর-2, মোটামুটি-3, প্রায় পুরোপুরি-4, পুরোপুরি-5	1	
4	সেবা গ্রহণে প্রত্যাশিত সময়ের চেয়ে বেশি সময় ব্যয় হচ্ছে কি?	না-1, অনিশ্চিত-2, খুব বেশি নয়-3, বেশি-4, খুব বেশি-5	4	
5	সেবা গ্রহণে প্রত্যাশিত খরচের চেয়ে বেশি খরচ (নাগরিক খরচ এবংসরকারি খরচ) হচ্ছে কি?	না-1, অনিশ্চিত-2, খুব বেশি নয়-3, বেশি-4, খুব বেশি-5	3	
6	সেবা সহজিকরণের পর তা বাস্তবায়নে ঝুকি কতটুকু?	খুব বেশি-1, বেশি-2, মোটামুটি-3, অল্প-4, নগন্য-5	৩	
7	সেবা গ্রহণে প্রয়োজনের চেয়ে বেশিবার অফিসে আসতে হয় কি না?	না-1, অনিশ্চিত-2, খুব বেশি নয়-3, বেশি-4, খুব বেশি-5	5	
8	সেবা সম্পর্কে নাগরিকের দৃষ্টিভঙ্গি কেমন?	খুবই ইতিবাচক-1, ইতিবাচক-2, মোটামুটি-3, নেতিবাচক-4, খুবই নেতিবাচক-৫	3	
9	উর্ধ্বতন কর্মকর্তাগণ সহজিকরণের পক্ষে কি?	ন্যূনতম সংখ্যক-1, কিছু সংখ্যক-2, মোটামুটি অর্ধেক সংখ্যক-3, প্রায় সকলে-৪, সকলে-5	5	
10	সেবা সহজিকরণে দপ্তরের জনবল, বাজেট ও অন্যান্য সুযোগ-সুবিধা কতটুকু	নগণ্য-1, স্বল্প-2, মোটামুটি-3, প্রায় পর্যাপ্ত-4, পর্যাপ্ত-5	৩	
11	সেবা সহজিকরণে সেবা সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারী স্বতঃপ্রবৃত্ত কি?	অতি অল্প-1, অল্প-2, মোটামুটি-3, বেশি-4, খুব বেশি-5	5	
12	সেবা সহজিকরণের পর প্রয়োজন হলে তথ্যপ্রযুক্তির প্রয়োগের ক্ষেত্রেদপ্তরের সক্ষমতা কতটুকু	অনিশ্চিত-1, স্বল্প-2, মোটামুটি-3, বেশি-4, খুব বেশি-5	৩	
13	সেবা প্রদানে একাধিক দপ্তরের সংশ্লিষ্টতা আছে কিনা?	নাই-1, একটি-2, দুইটি-3, তিনটি-4, তিনের অধিক-5	3	
14	সেবা প্রাপ্তিতে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের সংখ্যা/পরিমাণ কত?	নগণ্য-1, স্বল্প-2, মোটামুটি-3, বেশি-4, খুব বেশি-5	2	
15	আর্থ-সামাজিক উন্নয়নে সেবাটির প্রভাব?	নগণ্য-1, স্বল্প-2, মোটামুটি-3, বেশি-4, খুব বেশি-5	3	

ম্যাট্রিক্স-৩.১.৫

ক্র.	নির্ণায়ক	স্কেল	সেবার নাম	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি
			প্রাপ্ত নম্বর	51
1	সেবা গ্রহীতার সংখ্যা	নগণ্য-1, স্বল্প-2, মোটামুটি-3, বেশি-4, খুব বেশি-5	2	
2	সেবা প্রাপ্তির স্থান	কেন্দ্রিয়-1, আঞ্চলিক-2, জেলা-3, উপজেলা-4, ইউনিয়ন/পৌরসভা-5	1	
3	সেবাটি দরিদ্র জনগোষ্ঠীর জন্য কিনা?	অনিশ্চিত-1, স্বল্প বিস্তর-2, মোটামুটি-3, প্রায় পুরোপুরি-4, পুরোপুরি-5	1	
4	সেবা গ্রহণে প্রত্যাশিত সময়ের চেয়ে বেশি সময় ব্যয় হচ্ছে কি?	না-1, অনিশ্চিত-2, খুব বেশি নয়-3, বেশি-4, খুব বেশি-5	4	
5	সেবা গ্রহণে প্রত্যাশিত খরচের চেয়ে বেশি খরচ (নাগরিক খরচ এবংসরকারি খরচ) হচ্ছে কি?	না-1, অনিশ্চিত-2, খুব বেশি নয়-3, বেশি-4, খুব বেশি-5	2	
6	সেবা সহজিকরণের পর তা বাস্তবায়নে ঝুকি কতটুকু?	খুব বেশি-1, বেশি-2, মোটামুটি-3, অল্প-4, নগন্য-5	5	
7	সেবা গ্রহণে প্রয়োজনের চেয়ে বেশিবার অফিসে আসতে হয় কি না?	না-1, অনিশ্চিত-2, খুব বেশি নয়-3, বেশি-4, খুব বেশি-5	5	
8	সেবা সম্পর্কে নাগরিকের দৃষ্টিভঙ্গি কেমন?	খুবই ইতিবাচক-1, ইতিবাচক-2, মোটামুটি-3, নেতিবাচক-4, খুবই নেতিবাচক-৫	3	
9	উর্ধ্বতন কর্মকর্তাগণ সহজিকরণের পক্ষে কি?	ন্যূনতম সংখ্যক-1, কিছু সংখ্যক-2, মোটামুটি অর্ধেক সংখ্যক-3, প্রায় সকলে-৪, সকলে-5	5	
10	সেবা সহজিকরণে দপ্তরের জনবল, বাজেট ও অন্যান্য সুযোগ-সুবিধা কতটুকু	নগণ্য-1, স্বল্প-2, মোটামুটি-3, প্রায় পর্যাপ্ত-4, পর্যাপ্ত-5	5	
11	সেবা সহজিকরণে সেবা সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারী স্বতঃপ্রবৃত্ত কি?	অতি অল্প-1, অল্প-2, মোটামুটি-3, বেশি-4, খুব বেশি-5	5	
12	সেবা সহজিকরণের পর প্রয়োজন হলে তথ্যপ্রযুক্তির প্রয়োগের ক্ষেত্রেদপ্তরের সক্ষমতা কতটুকু	অনিশ্চিত-1, স্বল্প-2, মোটামুটি-3, বেশি-4, খুব বেশি-5	5	
13	সেবা প্রদানে একাধিক দপ্তরের সংশ্লিষ্টতা আছে কিনা?	নাই-1, একটি-2, দুইটি-3, তিনটি-4, তিনের অধিক-5	3	
14	সেবা প্রাপ্তিতে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের সংখ্যা/পরিমাণ কত?	নগণ্য-1, স্বল্প-2, মোটামুটি-3, বেশি-4, খুব বেশি-5	3	
15	আর্থ-সামাজিক উন্নয়নে সেবাটির প্রভাব?	নগণ্য-1, স্বল্প-2, মোটামুটি-3, বেশি-4, খুব বেশি-5	2	

ম্যাট্রিক্স-৩.১.৬

ক্র.	নির্ণায়ক	স্কেল	সেবার নাম	যুব ও ক্রীড়া মন্ত্রণালয় মন্ত্রণালয়ের কর্মকর্তা/কর্মচারিদের কম্পিউটার ক্রয় অগ্রিম
			প্রাপ্ত নম্বর	50
1	সেবা গ্রহীতার সংখ্যা	নগণ্য-1, স্বল্প-2, মোটামুটি-3, বেশি-4, খুব বেশি-5	2	
2	সেবা প্রাপ্তির স্থান	কেন্দ্রিয়-1, আঞ্চলিক-2, জেলা-3, উপজেলা-4, ইউনিয়ন/পৌরসভা-5	1	
3	সেবাটি দরিদ্র জনগোষ্ঠীর জন্য কিনা?	অনিশ্চিত-1, স্বল্প বিস্তর-2, মোটামুটি-3, প্রায় পুরোপুরি-4, পুরোপুরি-5	1	
4	সেবা গ্রহণে প্রত্যাশিত সময়ের চেয়ে বেশি সময় ব্যয় হচ্ছে কি?	না-1, অনিশ্চিত-2, খুব বেশি নয়-3, বেশি-4, খুব বেশি-5	4	
5	সেবা গ্রহণে প্রত্যাশিত খরচের চেয়ে বেশি খরচ (নাগরিক খরচ এবংসরকারি খরচ) হচ্ছে কি?	না-1, অনিশ্চিত-2, খুব বেশি নয়-3, বেশি-4, খুব বেশি-5	2	
6	সেবা সহজিকরণের পর তা বাস্তবায়নে ঝুকি কতটুকু?	খুব বেশি-1, বেশি-2, মোটামুটি-3, অল্প-4, নগন্য-5	5	
7	সেবা গ্রহণে প্রয়োজনের চেয়ে বেশিবার অফিসে আসতে হয় কি না?	না-1, অনিশ্চিত-2, খুব বেশি নয়-3, বেশি-4, খুব বেশি-5	4	
8	সেবা সম্পর্কে নাগরিকের দৃষ্টিভঙ্গি কেমন?	খুবই ইতিবাচক-1, ইতিবাচক-2, মোটামুটি-3, নেতিবাচক-4, খুবই নেতিবাচক-৫	3	
9	উর্ধ্বতন কর্মকর্তাগণ সহজিকরণের পক্ষে কি?	ন্যূনতম সংখ্যক-1, কিছু সংখ্যক-2, মোটামুটি অর্ধেক সংখ্যক-3, প্রায় সকলে-৪, সকলে-5	5	
10	সেবা সহজিকরণে দপ্তরের জনবল, বাজেট ও অন্যান্য সুযোগ-সুবিধা কতটুকু	নগণ্য-1, স্বল্প-2, মোটামুটি-3, প্রায় পর্যাপ্ত-4, পর্যাপ্ত-5	5	
11	সেবা সহজিকরণে সেবা সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারী স্বতঃপ্রবৃত্ত কি?	অতি অল্প-1, অল্প-2, মোটামুটি-3, বেশি-4, খুব বেশি-5	5	
12	সেবা সহজিকরণের পর প্রয়োজন হলে তথ্যপ্রযুক্তির প্রয়োগের ক্ষেত্রেদপ্তরের সক্ষমতা কতটুকু	অনিশ্চিত-1, স্বল্প-2, মোটামুটি-3, বেশি-4, খুব বেশি-5	4	
13	সেবা প্রদানে একাধিক দপ্তরের সংশ্লিষ্টতা আছে কিনা?	নাই-1, একটি-2, দুইটি-3, তিনটি-4, তিনের অধিক-5	3	
14	সেবা প্রাপ্তিতে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের সংখ্যা/পরিমাণ কত?	নগণ্য-1, স্বল্প-2, মোটামুটি-3, বেশি-4, খুব বেশি-5	4	
15	আর্থ-সামাজিক উন্নয়নে সেবাটির প্রভাব?	নগণ্য-1, স্বল্প-2, মোটামুটি-3, বেশি-4, খুব বেশি-5	2	

৩.২ ম্যাট্রিক্স-B: সেবাগ্রহীতাগণের মতামত গ্রহণ

ম্যাট্রিক্স-৩.২.১ অর্জিত ছুটি

নির্ণায়ক	স্কেল	ক্র.	সেবা গ্রহীতার নাম ও মোবাইল নম্বর	সেবার নাম: অর্জিত ছুটি প্রাপ্ত নম্বর
বিদ্যমান সেবা প্রদান ব্যবস্থায় সেবা গ্রহীতাগণ সন্তুষ্ট কি না?	পুরোপুরি সন্তুষ্ট-05, সন্তুষ্ট-10, মোটামুটি সন্তুষ্ট-15, স্বল্প বিস্তর সন্তুষ্ট-20, অসন্তুষ্ট-25।	1	মো: আলী হায়দার ০১৯৩৬৩০২১৩৫	২০
		2	মোঃ জাহাঙ্গীর হাওলাদার ০১৭১১৯০৬৫৭২	২০
		3	মোঃ আব্দুর রশিদ ০১৯৩৬৩১১৪৫৪	২০
		4	গৌরাঙ্গ চন্দ্র মহন্ত ০১৫৫২৩১৫৯৭৭	২০
		5	লক্ষণ চন্দ্র মন্ডল ৯৫১৪৪৯৩	২০
			গড় নম্বর =	২০

ম্যাট্রিক্স-৩.২.২ সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম মঞ্জুরি

নির্ণায়ক	স্কেল	ক্র.	সেবা গ্রহীতার নাম ও মোবাইল নম্বর	সেবার নাম: সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম মঞ্জুরি প্রাপ্ত নম্বর
বিদ্যমান সেবা প্রদান ব্যবস্থায় সেবা গ্রহীতাগণসন্তুষ্ট কি না?	পুরোপুরি সন্তুষ্ট-05, সন্তুষ্ট-10, মোটামুটি সন্তুষ্ট-15, স্বল্প বিস্তর সন্তুষ্ট-20, অসন্তুষ্ট-25।	1	জনাব কামরুন নাহার ০১৭৭৯৫৯৮১৫৬	২০
		2	মোঃ আব্দুর রশিদ ০১৯৩৬৩১১৪৫৪	১৫
		৩	জনাব মোঃ মামুনুর রশিদ	২০
		৪	গৌরাঙ্গ চন্দ্র মহন্ত ০১৫৫২৩১৫৯৭৭	১৫
		৫	জনাব লক্ষণ চন্দ্র মন্ডল ৯৫১৪৪৯৩	২০
			গড় নম্বর =	১৮

ম্যাট্রিক্স-৩.২.৩ অর্জিত ছুটি (বহিঃবাংলাদেশ)

নির্ণায়ক	স্কেল	ক্র.	সেবা গ্রহীতার নাম ও মোবাইল নম্বর	সেবার নাম: অর্জিত ছুটি (বহিঃবাংলাদেশ)
				প্রাপ্ত নম্বর
বিদ্যমান সেবা প্রদান ব্যবস্থায় সেবা গ্রহীতাগণসন্তুষ্ট কি না?	পুরোপুরি সন্তুষ্ট-05, সন্তুষ্ট-10, মোটামুটি সন্তুষ্ট-15, স্বল্প বিস্তর সন্তুষ্ট-20, অসন্তুষ্ট-25।	1	জনাব মো: আলী হায়দার ০১৯৩৬৩০২১৩৫	20
		2	জনাব লক্ষণ চন্দ্র মন্ডল ৯৫১৪৪৯৩	15
		৩	জনাব তসলিমা আক্তার ০১৯২৭২১৭৮২৫	15
		৪	জনাব সেলিনা আক্তার ০১৫৫৬৩২২৩৫৫	15
		৫	জনাব গৌরাঙ্গ চন্দ্র মহন্ত ০১৫৫২৩১৫৯৭৭	15
			গড় নম্বর =	16

ম্যাট্রিক্স-৩.২.৪ চাকরি স্থায়ীকরণ

নির্ণায়ক	স্কেল	ক্র.	সেবা গ্রহীতার নাম ও মোবাইল নম্বর	সেবার নাম: চাকরি স্থায়ীকরণ
				প্রাপ্ত নম্বর
বিদ্যমান সেবা প্রদান ব্যবস্থায় সেবা গ্রহীতাগণসন্তুষ্ট কি না?	পুরোপুরি সন্তুষ্ট-05, সন্তুষ্ট-10, মোটামুটি সন্তুষ্ট-15, স্বল্প বিস্তর সন্তুষ্ট-20, অসন্তুষ্ট-25।	1	জনাব কামরুন নাহার ০১৭৭৯৫৯৮১৫৬	২০
		2	জনাব মোঃ জাহাঙ্গীর হাওলাদার ০১৭১১৯০৬৫৭২	১০
		৩	জনাব সেলিনা আক্তার ০১৫৫৬৩২২৩৫৫	15
		৪	জনাব মোঃ আব্দুর রশিদ ০১৯৩৬৩১১৪৫৪	15
		৫	জনাব গৌরাঙ্গ চন্দ্র মহন্ত ০১৫৫২৩১৫৯৭৭	15
			গড় নম্বর =	১৫

ম্যাট্রিক্স-৩.২.৫ শ্রান্তি বিনোদন ছুটি

নির্ণায়ক	স্কেল	ক্র.	সেবা গ্রহীতার নাম ও মোবাইল নম্বর	সেবার নাম: শ্রান্তি বিনোদন ছুটি
				প্রাপ্ত নম্বর
বিদ্যমান সেবা প্রদান ব্যবস্থায় সেবা গ্রহীতাগণসন্তুষ্ট কি না?	পুরোপুরি সন্তুষ্ট-05, সন্তুষ্ট-10, মোটামুটি সন্তুষ্ট-15, স্বল্প বিস্তর সন্তুষ্ট-20, অসন্তুষ্ট-25।	1	জনাব তসলিমা আক্তার ০১৯২৭২১৭৮২৫	15
		2	জনাব মোঃ জাহাঙ্গীর হাওলাদার ০১৭১১৯০৬৫৭২	১০
		৩	জনাব কামরুন নাহার ০১৭৭৯৫৯৮১৫৬	15
		৪	জনাব সেলিনা আক্তার ০১৫৫৬৩২২৩৫৫	15
		৫	জনাব গৌরাঙ্গা চন্দ্র মহন্ত ০১৫৫২৩১৫৯৭৭	15
			গড় নম্বর =	1৪

ম্যাট্রিক্স-৩.২.৬ যুব ও ক্রীড়া মন্ত্রণালয় মন্ত্রণালয়ের কর্মকর্তা/কর্মচারিদের কম্পিউটার ক্রয় অগ্রিম

নির্ণায়ক	স্কেল	ক্র.	সেবা গ্রহীতার নাম ও মোবাইল নম্বর	সেবার নাম: যুব ও ক্রীড়া মন্ত্রণালয় মন্ত্রণালয়ের কর্মকর্তা/কর্মচারিদের কম্পিউটার ক্রয় অগ্রিম
				প্রাপ্ত নম্বর
বিদ্যমান সেবা প্রদান ব্যবস্থায় সেবা গ্রহীতাগণসন্তুষ্ট কি না?	পুরোপুরি সন্তুষ্ট-05, সন্তুষ্ট-10, মোটামুটি সন্তুষ্ট-15, স্বল্প বিস্তর সন্তুষ্ট-20, অসন্তুষ্ট-25।	1	জনাব মোঃ জাহাঙ্গীর হাওলাদার ০১৭১১৯০৬৫৭২	15
		2	জনাব মোঃ আব্দুর রশিদ ০১৯৩৬৩১১৪৫৪	১০
		৩	জনাব তসলিমা আক্তার ০১৯২৭২১৭৮২৫	1০
		৪	জনাব সেলিনা আক্তার ০১৫৫৬৩২২৩৫৫	১০
		৫	জনাব গৌরাঙ্গা চন্দ্র মহন্ত ০১৫৫২৩১৫৯৭৭	১৫
			গড় নম্বর =	১২

বিদ্যমান সেবা প্রদান ব্যবস্থার সমস্যা চিহ্নিতকরন:
(ম্যানুয়ালের প্রশ্নমালা)

৩.৩ বিদ্যমান সেবা প্রদান ব্যবস্থার সমস্যা চিহ্নিতকরণে সেবা গ্রহীতার জন্য প্রশ্নমালা

৩.৩.১ অর্জিত ছুটি

<table>
<tr><th>ক্রম</th><th colspan="2">প্রশ্ন</th><th colspan="3">মন্তব্য (উত্তর হ্যা হলে কারণগুলো)</th></tr>
<tr><td>১</td><td colspan="2">আবেদন দাখিলে কোনো সমস্যায় পড়েন কিনা? – হ্যা/না</td><td colspan="3">না</td></tr>
<tr><td>২</td><td colspan="2">নির্ধারিত আবেদন ফরম পূরণ, তথ্য-উপাত্ত প্রদান বা কাগজাদি সংযোজন বিষয়ে কোনো সমস্যা আছে কিনা? – হ্যা/না</td><td colspan="3">হ্যা, হিসাবরক্ষন অফিস হতে ছুটির হিসাব সংগ্রহ করতে একাধিকবার যেতে হয় এবং কয়েক দিন লেগে যায়।</td></tr>
<tr><td>৩</td><td colspan="2">সেবারধাপ, নির্ভরশীলতা, অবকাঠামো, সম্পৃক্ত জনবল বা অনুমোদনের সাথেসম্পৃক্ত কর্মকর্তা-কর্মচারী বিষয়ে কোনো অভিযোগ আছে কিনা? – হ্যা/না</td><td colspan="3">হ্যাঁ, সেবার ধাপ অনেক বেশী, যেহেতু ছুটির হিসাব ও নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের সুপারিশের প্রেক্ষিতে অর্জিত ছুটি মঞ্জুর করা হয় সেহেতু ধাপ কমিয়ে আনা যায়।</td></tr>
<tr><td>৪</td><td colspan="2">সেবার সাথে সংশ্লিষ্ট সরকারি বিধি/আইন/প্রজ্ঞাপন ইত্যাদি সংক্রান্ত কোনো সমস্যা আছে মনে করেন কিনা? – হ্যা/না</td><td colspan="3">না</td></tr>
<tr><td>৫</td><td colspan="2">সেবা গ্রহণে অন্য কোনো সমস্যার সম্মুখীন হতে হয় কিনা? – হ্যা/না</td><td colspan="3">না</td></tr>
<tr><td rowspan="3">৬</td><td colspan="5">সেবা প্রাপ্তির জন্য কত সময়, ব্যয় ও ভিজিট এর প্রয়োজন হয়েছিল?</td></tr>
<tr><td>সেবা গ্রহীতার নাম</td><td colspan="2">সময়</td><td>ব্যয়</td><td>ভিজিট</td></tr>
<tr><td>জনাব সেলিনা আক্তার</td><td colspan="2">4/5 দিন</td><td>বিনামূল্যে</td><td>2/3</td></tr>
<tr><td>৭</td><td>সেবার মানোন্নয়নে কোন সুপারিশ আছে কিনা? – হ্যা/না</td><td colspan="4">হ্যা, সেবা প্রদানের ধাপ কমিয়ে ও ই-নথি ব্যবহার করে সেবাপ্রদানের সময় কমানো যেতে পারে।</td></tr>
</table>

৩.৪ সেবার মৌলিক তথ্যাবলী

উপরি উক্ত ম্যাট্রিক্স ব্যবহার করে নির্বাচিত একটি সেবার মৌলিক তথ্যাবলী নিম্নে উল্লেখ করা হলো:

নির্বাচিত সেবা- 1: অর্জিত ছুটি এর মৌলিক তথ্যাবলী নিম্নে প্রদান করা হলো:

	বিষয়	তথ্যাদি
১	সেবা প্রদানকারী অফিস	যুব ও ক্রীড়া মন্ত্রণালয়
২	সেবার সংক্ষিপ্ত বিবরণ	আবেদন পাওয়ার পর নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা, ১৯৫৯ অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন নিয়ে (আর্থিক ও প্রশাসনিক ক্ষমতা অনুযায়ী) নিস্পত্তি করে সরকারি আদেশ জারির মাধ্যমে মন্ত্রণালয়ের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অর্জিত ছুটি মঞ্জুর।
৩	বার্ষিক সেবা গ্রহণকারীর সংখ্যা	২০-২৫ জন।
৪	সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি	ছুটি বিধিমালা, ১৯৫৯ অনুযায়ী
৫	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ও কর্মচারী	জনাব মো: আলী হায়দার সিনিয়র সহকারী সচিব প্রশাসন-১ শাখা, যুব ও ক্রীড়া মন্ত্রণালয়
৬	সেবাপ্রাপ্তির সময়	৩-৪ কার্যদিবস
৭	সেবা প্রাপ্তিতে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	২টি (সাদা কাগজে আবেদন ও ছুটির প্রত্যয়ণ) ১) নির্ধারিত ফরমে আবেদন; ২) নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নম্বর-২৩৯৫) প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেটেড কর্মকর্তার ক্ষেত্রে), প্রাপ্তিস্থান: প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়, ঢাকা; ৩) হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা, যুব ও ক্রীড়া মন্ত্রণালয় কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র (নন গেজেটেড কর্মচারিদেরক্ষেত্রে), প্রাপ্তিস্থান: হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়, যুব ও ক্রীড়া মন্ত্রণালয়, ঢাকা।
৮	সেবাপ্রাপ্তির জন্য খরচ	৫০-১০০ টাকা (প্রধান হিসাবরক্ষণ অফিসে আসা-যাওয়া বাবদ)
৯	সেবাপ্রাপ্তির জন্য যাতায়াতের সংখ্যা	২-৩ বার
১০	সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালার তালিকা	ছুটি বিধিমালা ১৯৫৯
১১	সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা, পদবি, ইমেইল ও ফোন	সচিব (১ম-৫ম গ্রেড)/অতিরিক্ত সচিব (৬ষ্ঠ-৯ম গ্রেড)/যুগ্ম-সচিব (১০ম-২০তম গ্রেড), যুব ও ক্রীড়া মন্ত্রণালয় ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা: জনাব মোঃ রফিকুল ইসলাম অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন) যুব ও ক্রীড়া মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। ফোন- ০২-৯৫৭৫৫৩২ মোবাইল- ০১৭১২২৬৬৩৯১ www.moysports.gov.bd

১২	সেবা প্রাপ্তি/ প্রদানের ক্ষেত্রে অসুবিধা/ সমস্যা / চ্যালেঞ্জসমূহ	প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন প্রাপ্তিতে বিলম্ব এবং মুদ্রিত নথি চলাচলে অধিক ধাপ ব্যবহৃত হওয়ায় সময় বেশী লেগে যায়।
১৩	অন্যান্য	-

৪. সেবা কার্যক্রম বিশ্লেষণ

৪.১ অর্জিত ছুটি সেবা কার্যক্রম বিশ্লেষণ

৪.১.১ ধাপ ভিত্তিক সেবা কার্যক্রম বিশ্লেষণ

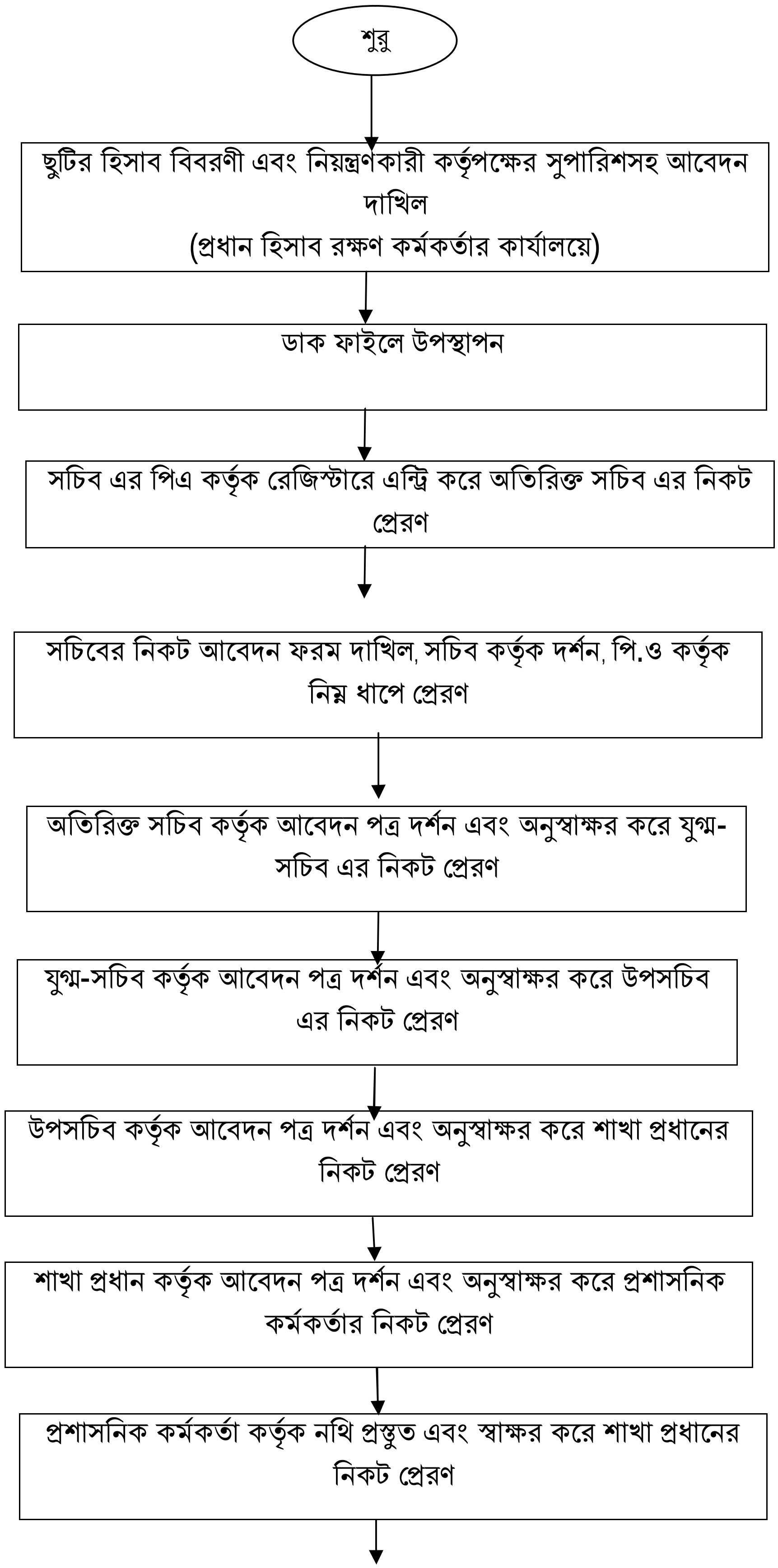
সেবা প্রদানের ধাপ	কার্যক্রম	প্রতি ধাপের সময় (দিন/ঘন্টা/মিনিট)	সম্পৃক্ত ব্যক্তিবর্গ (পদবি)
ধাপ-১	ছুটির হিসাব সংগ্রহ পূর্বক সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারী কর্তৃক নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের সুপারিশসহ সচিব বরাবর সাদা কাগজে আবেদন পত্র দাখিল	১-২ দিন	আবেদনকারী
ধাপ-২	সচিব কর্তৃক আবেদন পত্র দর্শন এবং অনুস্বাক্ষর প্রদান	২/৩ ঘন্টা	সচিব মহোদয়
ধাপ-৩	সচিব এর পিএ কর্তৃক রেজিস্টারে এন্ট্রি করে অতিরিক্ত সচিব এর নিকট প্রেরণ	৩/৪ ঘন্টা	সচিব এর দপ্তরের পিও
ধাপ-৪	অতিরিক্ত সচিব কর্তৃক আবেদন পত্র দর্শন এবং অনুস্বাক্ষর করে যুগ্ম-সচিব এর নিকট প্রেরণ	২/৩ ঘন্টা	অতিরিক্ত সচিব
ধাপ-৫	যুগ্ম-সচিব কর্তৃক আবেদন পত্র দর্শন এবং অনুস্বাক্ষর করে উপসচিব এর নিকট প্রেরণ	৩/৪ ঘন্টা	যুগ্মসচিব
ধাপ-৬	উপসচিব কর্তৃক আবেদন পত্র দর্শন এবং অনুস্বাক্ষর করে শাখা প্রধানের নিকট প্রেরণ।	৩/৪ ঘন্টা	উপসচিব
ধাপ-৭	শাখা প্রধান কর্তৃক আবেদন পত্র দর্শন এবং অনুস্বাক্ষর করে প্রশাসনিক কর্মকর্তার নিকট প্রেরণ	৩/৪ ঘন্টা	সি: সহ: সচিব/সহকারী সচিব
ধাপ-৮	প্রশাসনিক কর্মকর্তা কর্তৃক নথি প্রস্তুত এবং স্বাক্ষর করে শাখা প্রধানের নিকট প্রেরণ	১ দিন	প্র: কর্মকর্তা
ধাপ-৯	শাখা প্রধানকর্তৃক নথি দর্শন এবং অনুস্বাক্ষর করে উপসচিব এর নিকট প্রেরণ	৩/৪ ঘন্টা	সি: সহ: সচিব/সহকারী সচিব
ধাপ-১০	উপসচিব কর্তৃক নথি দর্শন এবং অনুস্বাক্ষর করে যুগ্ম-সচিব এর নিকট প্রেরণ	৩/৪ ঘন্টা	উপসচিব
ধাপ-১১	যুগ্ম-সচিব কর্তৃক নথি দর্শন এবং অনুস্বাক্ষর করে অতিরিক্ত সচিব এর নিকট প্রেরণ	৩/৪ ঘন্টা	অতিরিক্ত সচিব/যুগ্মসচিব
ধাপ-১২	অতিরিক্ত সচিব কর্তৃক নথি দর্শন এবং অনুস্বাক্ষর করে সচিব মহোদয়ের নিকট প্রেরণ করেন	৩/৪ ঘন্টা	সচিব/অতিরিক্ত সচিব
ধাপ-১৩	সচিব মহোদয় নথি অনুমোদন করে অতিরিক্ত সচিব এর নিকট প্রেরণ করেন	২/৩ ঘন্টা	সচিব
ধাপ-১৪	অতিরিক্ত সচিব অনুমোদিত নথি দর্শন ও অনুস্বাক্ষর করে যুগ্ম-সচিব এর নিকট প্রেরণ করেন	২/৩ ঘন্টা	অতিরিক্ত সচিব
ধাপ-১৫	যুগ্ম-সচিব অনুমোদিত নথি দর্শন ও অনুস্বাক্ষর করে উপসচিব এর নিকট প্রেরণ করেন	৩/৪ ঘন্টা	যুগ্মসচিব
ধাপ-১৬	উপসচিব অনুমোদিত নথি দর্শন ও অনুস্বাক্ষর করে শাখাপ্রধানের নিকট প্রেরণ করেন	২/৩ ঘন্টা	উপসচিব

ধাপ-১৭	শাখাপ্রধান অনুমোদিত নথি দর্শন ও অনুস্বাক্ষর করে প্রশাসনিক কর্মকর্তার নিকট প্রেরণ করেন	২/৩ ঘন্টা	সি:সহ:সচিব/সহ:সচিব
ধাপ-১৮	প্রশাসনিক কর্মকর্তা সরকারি আদেশ সংক্রান্ত চিঠি প্রস্তুত করে শাখাপ্রধানের নিকট উপস্থাপন করেন	১ দিন	প্র:কর্মকর্তা
ধাপ-১৯	শাখাপ্রধান ছুটি মঞ্জুরীর সরকারি আদেশ স্বাক্ষর করে প্রশাসনিক কর্মকর্তার নিকট প্রেরণ করেন	২/৩ ঘন্টা	সি:সহ:সচিব/সহ:সচিব
ধাপ-২০	প্রশাসনিক কর্মকর্তা স্মারক নম্বর দিয়ে জারি করেন, পিয়ন বই এ এন্ট্রি করে বিতরন।	১ দিন	অফিস সহায়ক

৪.১.২ সেবা প্রদানে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের তালিকা প্রণয়ন

সেবা গ্রহীতা কর্তৃক দাখিলীয় কাগজপত্র	অফিস কর্তৃক ব্যবহৃত কাগজপত্র
1) সাদা কাগজে আবেদন 2) নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নম্বর-2395) প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন 3) হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা, যুব ও ক্রীড়া মন্ত্রণালয় কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র (নন গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে)	1) ছুটি বিধিমালা, ১৯৫৯ 2) নথি 3) সরকারি আদেশ জারি

৪.১.৩ বিদ্যমান সেবা প্রক্রিয়ার প্রসেসম্যাপ



শাখা প্রধানকর্তৃক নথি দর্শন এবং অনুস্বাক্ষর করে উপসচিব এর নিকট প্রেরণ

↓

উপসচিব কর্তৃক নথি দর্শন এবং অনুস্বাক্ষর করে যুগ্ম-সচিব এর নিকট প্রেরণ

↓

যুগ্মসচিব/অতিরিক্ত সচিব কর্তৃক অনুমোদন কিংবা অনুমোদনের জন্য উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ।

↓

যুগ্ম-সচিব কর্তৃক নথি দর্শন এবং অনুস্বাক্ষর করে অতিরিক্ত সচিব এর নিকট প্রেরণ

↓

অতিরিক্ত সচিব কর্তৃক নথি দর্শন এবং অনুস্বাক্ষর করে সচিব মহোদয়ের নিকট প্রেরণ করেন

↓

সচিব মহোদয় নথি অনুমোদন করে অতিরিক্ত সচিব এর নিকট প্রেরণ করেন

↓

সিনিয়র সহকারী সচিব/সহকারী সচিব কর্তৃক প্রশাসনিক কর্মকর্তার নিকট প্রেরণ

↓

অতিরিক্ত সচিব অনুমোদিত নথি দর্শন ও অনুস্বাক্ষর করে যুগ্ম-সচিব এর নিকট প্রেরণ করেন

↓

যুগ্ম-সচিব অনুমোদিত নথি দর্শন ও অনুস্বাক্ষর করে উপসচিব এর নিকট প্রেরণ করেন

↓

উপসচিব অনুমোদিত নথি দর্শন ও অনুস্বাক্ষর করে শাখাপ্রধানের নিকট প্রেরণ করেন

↓

শাখাপ্রধান অনুমোদিত নথি দর্শন ও অনুস্বাক্ষর করে প্রশাসনিক কর্মকর্তার নিকট প্রেরণ করেন

↓

শাখাপ্রধান অনুমোদিত নথি দর্শন ও অনুস্বাক্ষর করে প্রশাসনিক কর্মকর্তার নিকট প্রেরণ করেন

↓

প্রশাসনিক কর্মকর্তা স্মারক নম্বর দিয়ে জারি করেন, পিয়ন বই এ এন্ট্রি করে বিতরন

↓

শেষ

৫. সেবাগ্রহণ, সেবাপ্রক্রিয়া ও পদ্ধতির সমস্যা চিহ্নিতকরণ

৫.১ এসপিএস টিম কর্তৃক সমস্যা চিহ্নিতকরণ

১. মুদ্রিত নথিতে আবেদন উপস্থাপন করার কারনে নথি চলাচলে বিলম্ব হয়।

২. বিষয়টি রুটিনওয়ার্ক হলে ও সকল ধাপ ব্যবহার করায় সময় বেশী লেগে যায়।

৫.২ সেবা গ্রহীতাদের মাধ্যমে সমস্যা চিহ্নিত করণ

১. মুদ্রিত নথিতে আবেদন উপস্থাপন করার কারনে নথি চলাচলে বিলম্ব হয়।

২. আবেদন এবং অনুমোদন প্রক্রিয়ার সকল ধাপ ব্যবহার করায় সময় বেশী লেগে যায়।

৫.৩ বিদ্যমান সেবা প্রদান ব্যবস্থার সমস্যাসমূহ শ্রেণি বিন্যাসকরণ

ক্র.	শ্রেণি	সমস্যা
১	আবেদন পত্র, তথ্য-উপাত্ত/ফরম/ ফরম্যাট/প্রত্যয়নপত্র/রিপোর্ট/রেজিস্টার	মুদ্রিত নথিতে আবেদন উপস্থাপন করার কারনে নথি চলাচলে বিলম্ব হয়।
২	সম্পৃক্ত জনবল/স্বাক্ষরকারী/ অনুমোদনকারী	1) বিষয়টি রুটিন ওয়ার্ক হলে ও সকল ধাপ ব্যবহার করায় সময় বেশী লেগে যায়। 2) স্বাক্ষরকারী/অনুমোদনকারী দাপ্তরিক কাজে দপ্তরের বাইরে অবস্থান করলে স্বাক্ষর/অনুমোদনে বিলম্ব হয়।

৬. সেবা সহজিকরণ প্রস্তাব প্রণয়ন

সহজিকৃত সেবাটিকে E-Nothi তে উপস্থাপনের প্রস্তাব করা হলো। তাছাড়া "অর্জিত ছুটি" সেবাটি রুটিন ওয়ার্ক। সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র থাকলে তাতে অধিক পরীক্ষা নিরীক্ষা করার খুব প্রয়োজন পড়েনা। তাই শাখা প্রধান কর্তৃক নথি সরাসরি মঞ্জুরকারী কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপনের প্রস্তাব করা হলো।

ক্র.	সমস্যারশ্রেণি	সমস্যা	সমস্যা সমাধানের জন্য প্রস্তাব	সুফল
১	আবেদন পত্র, তথ্য-উপাত্ত/ফরম/ফরম্যাট/প্রত্যয়ন পত্র/রিপোর্ট/রেজিস্টার	১) মুদ্রিত নথিতে আবেদন উপস্থাপন করার কারনে নথি চলাচলে বিলম্ব হয়। 2) স্বাক্ষরকারী/ অনুমোদনকারী দাপ্তরিককাজে দপ্তরের বাইরে অবস্থান করলে স্বাক্ষর/অনুমোদনে বিলম্ব হয়।	মুদ্রিত নথির স্থলে E-nothi তে ফাইল উপস্থাপন।	E-nothi তে ফাইল উপস্থাপন করা হলে সময় কমে আসবে।
2	সম্পৃক্ত জনবল/স্বাক্ষরকারী/অনুমোদন কারী	নথি শাখাপ্রধান হতে মঞ্জুরকারী পর্যন্ত পৌছতে অনেকগুলো ধাপ অতিক্রম করতে হয়।	শাখাপ্রধান সরাসরি মঞ্জুরকারীর নিকট নথি প্রেরণ করবেন।	ধাপ কমে সময় কম লাগবে।

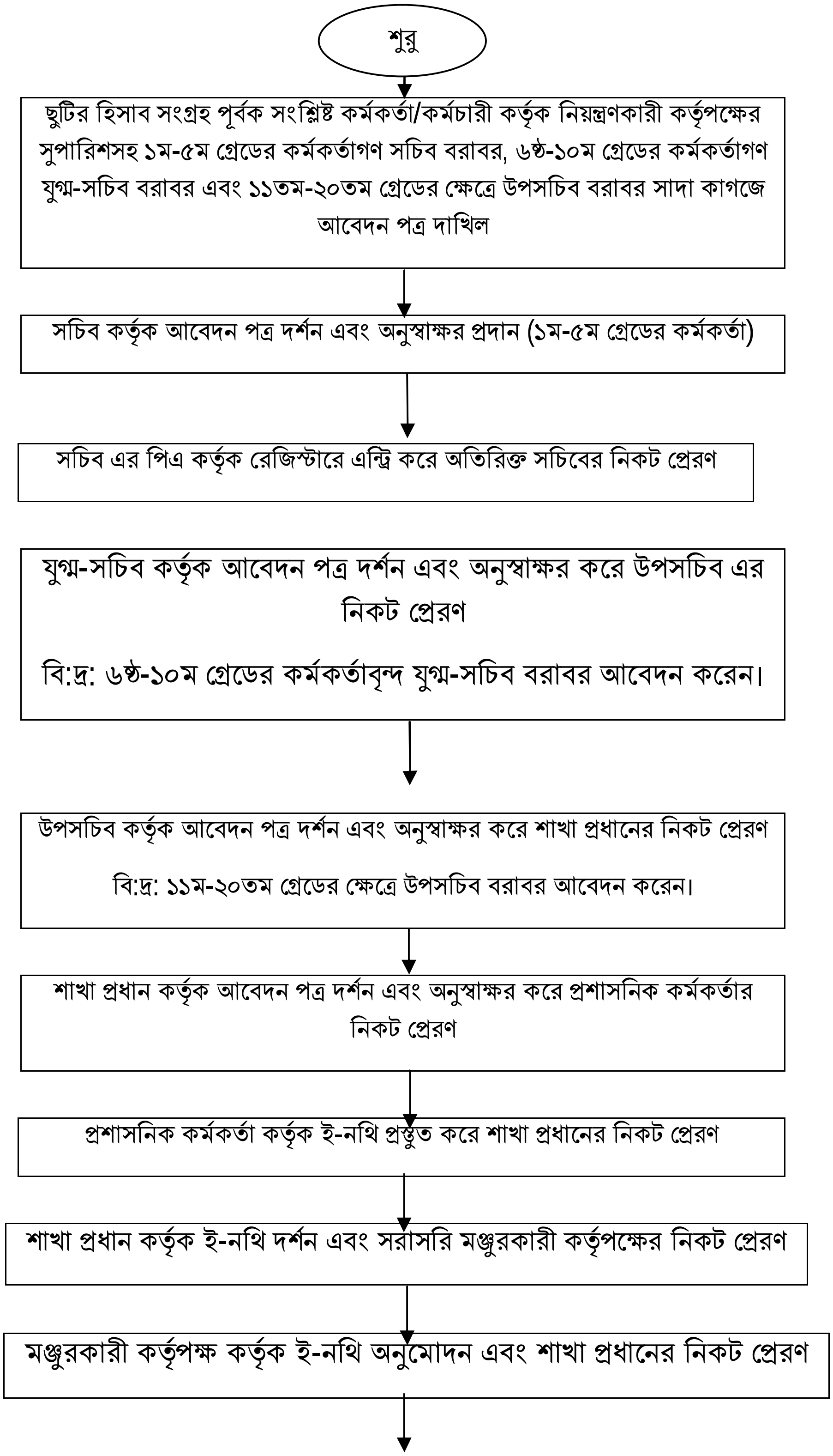
৬.১ সুনির্দিষ্ট প্রস্তাব প্রণয়ন

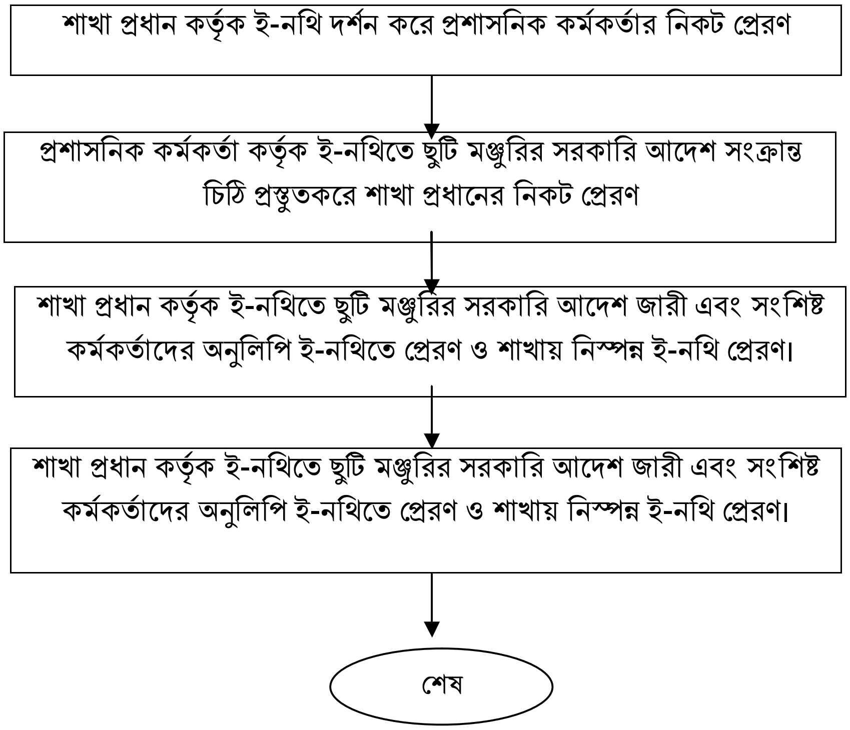
১. "অর্জিত ছুটি" মঞ্জুরির জন্য নিয়ন্ত্রনকারী কর্তৃপক্ষের সুপারিশ প্রয়োজন। অর্জিত ছুটিকালীন তার কাজ কাকে দিয়ে সম্পন্ন করা হবে, তা নিয়ন্ত্রনকারী কর্তৃপক্ষই নির্ধারন করেন। আর্জিত ছুটির আবেদনের সাথে ছুটি পাওনার হিসাব ও যথাযথভাবে দেওয়া থাকে । কাজটি একটি রুটিন ওয়ার্ক, নীতি নির্ধারণী কাজ নয়। এক্ষেত্রে অধিক পরীক্ষা-নিরীক্ষার প্রয়োজন থাকে না। তাই শাখা প্রধান সরাসরি ছুটি মঞ্জুরীকারী কর্তৃপক্ষের নিকট নথি উপস্থাপন করতে পারেন। ফলে কার্য নিষ্পত্তিতে ধাপ ও সময় কমে যাবে। সেক্ষেত্রে ছুটি মঞ্জুরী আদেশের অনুলিপি সংশ্লিষ্ট যাদের নিকট নথি উপস্থাপন করা হয়নি তাদের নিকট প্রেরণ করে বিষয়টি অবগত করা যেতে পারে।

৬.২ প্রস্তাবিত সেবা প্রক্রিয়ার প্রসেসম্যাপ অঙ্কন

৬.২.১ অর্জিত ছুটি

প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপ





৭. বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত প্রক্রিয়ার ধাপভিত্তিক তুলনা

৭.১ অর্জিত ছুটি

বিদ্যমান ধাপ	বিদ্যমান ধাপের বর্ণনা	প্রস্তাবিত ধাপ	প্রস্তাবিত ধাপের বর্ণনা
ধাপ-১	ছুটির হিসাব সংগ্রহ পূর্বক সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারী কর্তৃক নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের সুপারিশসহ সচিব বরাবর সাদা কাগজে আবেদন পত্র দাখিল	ধাপ-১	ছুটির হিসাব সংগ্রহ পূর্বক সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারী কর্তৃক নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের সুপারিশসহ ১ম-৫ম গ্রেডের কর্মকর্তাগণ সচিব বরাবর, ৬ষ্ঠ-১০ম গ্রেডের কর্মকর্তাগণ যুগ্ম-সচিব বরাবর এবং ১১তম-২০তম গ্রেডের ক্ষেত্রে উপসচিব বরাবর সাদা কাগজে আবেদন পত্র দাখিল
ধাপ-২	সচিব কর্তৃক আবেদন পত্র দর্শন এবং অনুস্বাক্ষর প্রদান	ধাপ-২	সচিব কর্তৃক আবেদন পত্র দর্শন এবং অনুস্বাক্ষর প্রদান (১ম-৫ম গ্রেডের কর্মকর্তা)
ধাপ-৩	সচিব এর পিএ কর্তৃক রেজিস্টারে এন্ট্রি করে অতিরিক্ত সচিব এর নিকট প্রেরণ	ধাপ-৩	সচিব এর পিএ কর্তৃক রেজিস্টারে এন্ট্রি করে অতিরিক্ত সচিবের নিকট প্রেরণ
ধাপ-৪	অতিরিক্ত সচিব কর্তৃক আবেদন পত্র দর্শন এবং অনুস্বাক্ষর করে যুগ্ম-সচিব এর নিকট প্রেরণ	ধাপ-৪	অতিরিক্ত সচিব কর্তৃক আবেদন পত্র দর্শন এবং অনুস্বাক্ষর করে যুগ্ম-সচিব এর নিকট প্রেরণ
ধাপ-৫	যুগ্ম-সচিব কর্তৃক আবেদন পত্র দর্শন এবং অনুস্বাক্ষর করে উপসচিব এর নিকট প্রেরণ	ধাপ-৫	যুগ্ম-সচিব কর্তৃক আবেদন পত্র দর্শন এবং অনুস্বাক্ষর করে উপসচিব এর নিকট প্রেরণ বি:দ্র: ৬ষ্ঠ-১০ম গ্রেডের কর্মকর্তাবৃন্দ যুগ্ম-সচিব বরাবর আবেদন করেন।
ধাপ-৬	উপসচিব কর্তৃক আবেদন পত্র দর্শন এবং অনুস্বাক্ষর করে শাখা প্রধানের নিকট প্রেরণ।	ধাপ-৬	উপসচিব কর্তৃক আবেদন পত্র দর্শন এবং অনুস্বাক্ষর করে শাখা প্রধানের নিকট প্রেরণ বি:দ্র: ১১ম-২০তম গ্রেডের ক্ষেত্রে উপসচিব বরাবর আবেদন করেন।

ধাপ-৭	শাখা প্রধান কর্তৃক আবেদন পত্র দর্শন এবং অনুস্বাক্ষর করে প্রশাসনিক কর্মকর্তার নিকট প্রেরণ	ধাপ-৭	শাখা প্রধান কর্তৃক আবেদন পত্র দর্শন এবং অনুস্বাক্ষর করে প্রশাসনিক কর্মকর্তার নিকট প্রেরণ
ধাপ-৮	প্রশাসনিক কর্মকর্তা কর্তৃক নথি প্রস্তুত এবং স্বাক্ষর করে শাখা প্রধানের নিকট প্রেরণ	ধাপ-৮	প্রশাসনিক কর্মকর্তা কর্তৃক ই-নথি প্রস্তুত করে শাখা প্রধানের নিকট প্রেরণ
ধাপ-৯	শাখা প্রধানকর্তৃক নথি দর্শন এবং অনুস্বাক্ষর করে উপসচিব এর নিকট প্রেরণ	ধাপ-৯	শাখা প্রধান কর্তৃক ই-নথি দর্শন এবং সরাসরি মঞ্জুরকারী কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ।
ধাপ-১০	উপসচিব কর্তৃক নথি দর্শন এবং অনুস্বাক্ষর করে যুগ্ম-সচিব এর নিকট প্রেরণ	ধাপ-১০	মঞ্জুরকারী কর্তৃপক্ষ কর্তৃক ই-নথি অনুমোদন এবং শাখা প্রধানের নিকট প্রেরণ
ধাপ-১১	যুগ্ম-সচিব কর্তৃক নথি দর্শন এবং অনুস্বাক্ষর করে অতিরিক্ত সচিব এর নিকট প্রেরণ	ধাপ-১১	শাখা প্রধান কর্তৃক ই-নথি দর্শন করে প্রশাসনিক কর্মকর্তার নিকট প্রেরণ
ধাপ-১২	অতিরিক্ত সচিব কর্তৃক নথি দর্শন এবং অনুস্বাক্ষর করে সচিব মহোদয়ের নিকট প্রেরণ করেন	ধাপ-১২	প্রশাসনিক কর্মকর্তা কর্তৃক ই-নথিতে ছুটি মঞ্জুরির সরকারি আদেশ সংক্রান্ত চিঠি প্রস্তুতকরে শাখা প্রধানের নিকট প্রেরণ
ধাপ-১৩	সচিব মহোদয় নথি অনুমোদন করে অতিরিক্ত সচিব এর নিকট প্রেরণ করেন	ধাপ-১৩	শাখা প্রধান কর্তৃক ই-নথিতে ছুটি মঞ্জুরির সরকারি আদেশ জারী এবং সংশিষ্ট কর্মকর্তাদের অনুলিপি ই-নথিতে প্রেরণ ও শাখায় নিস্পন্ন ই-নথি প্রেরণ।
ধাপ-১৪	অতিরিক্ত সচিব অনুমোদিত নথি দর্শন ও অনুস্বাক্ষর করে যুগ্ম-সচিব এর নিকট প্রেরণ করেন	ধাপ-১৪	ই-নথিটি কার্যক্রম প্রশাসনিক কর্মকর্তা কর্তৃক এন্ট্রি সম্পন্নকরণ।
ধাপ-১৫	যুগ্ম-সচিব অনুমোদিত নথি দর্শন ও অনুস্বাক্ষর করে উপসচিব এর নিকট প্রেরণ করেন	ধাপ-১৫	
ধাপ-১৬	উপসচিব অনুমোদিত নথি দর্শন ও অনুস্বাক্ষর করে শাখাপ্রধানের নিকট প্রেরণ করেন	ধাপ-১৬	
ধাপ-১৭	শাখাপ্রধান অনুমোদিত নথি দর্শন ও অনুস্বাক্ষর করে প্রশাসনিক কর্মকর্তার নিকট প্রেরণ করেন	ধাপ-১৭	
ধাপ-১৮	প্রশাসনিক কর্মকর্তা সরকারি আদেশ সংক্রান্ত চিঠি প্রস্তুত করে শাখাপ্রধানের নিকট উপস্থাপন করেন	ধাপ-১৮	
ধাপ-১৯	শাখাপ্রধান ছুটি মঞ্জুরীর সরকারি আদেশ স্বাক্ষর করে প্রশাসনিক কর্মকর্তার নিকট প্রেরণ করেন	ধাপ-১৯	
ধাপ-২০	প্রশাসনিক কর্মকর্তা স্মারক নম্বর দিয়ে জারি করেন, পিয়ন বই এ এন্ট্রি করে বিতরন।	ধাপ-২০	

৮. TCV অনুসারে বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত সেবা বিশ্লেষণ

TCV (Time, Cost & Value) অনুসারে "অর্জিত ছুটি" এর জন্য বিদ্যমান সেবাপ্রসেস এবং প্রস্তবিত সেবা প্রসেস বিশ্লেষণের একটি তুলনামূলক চিত্র নিম্নে প্রদান করা হলো।

৮.১ অর্জিত ছুটি

	বিদ্যমান পদ্ধতি	প্রস্তাবিত পদ্ধতি
সময় (দিন/ঘন্টা)	৩-৪ কার্যদিবস	১-২ কার্যদিবস
খরচ (নাগরিক ও অফিসের)	১০০-১৫০ টাকা(প্রধান হিসাবরক্ষণ অফিসে আসা-যাওয়া বাবদ)	১০-৫০ টাকা
যাতায়াত	২-৩ বার	১ বার
ধাপ	২০ টি	১৪ টি
জনবল	৮ জন	৪ জন
দাখিলীয় কাগজপত্র	২ টি	২ টি

৯. বাস্তবায়ন কৌশল প্রণয়ন

অর্জিতছুটি মঞ্জুরী প্রস্তাবিত পদ্ধতি বাস্তবায়নের নিমিত্ত নিম্নোক্ত ব্যবস্থা গ্রহণ করা হবে:

- প্রশাসনিক : সেবা সহজিকরণের প্রস্তাব অনুমোদন ও ধাপ কমানোর প্রয়োজনীয় নির্দেশনা জারি।
- ওরিয়েন্টেশন সভা/প্রচার : সহজিকৃত সেবাটি সম্পর্কে কর্মকর্তা-কর্মচারীদের অবহিতকরণের জন্য ওরিয়েন্টেশন সভা করা হবে।
- প্রশিক্ষণ : প্রযোজ্য নয়।
- আর্থিক : প্রযোজ্য নয়।
- অবকাঠামো : প্রযোজ্য নয়।
- পলিসিসাপোর্ট : প্রযোজ্য নয়।
- পাইলটিং : প্রশাসনিক প্রস্তাব অনুমোদনের পর ছয় মাস পাইলটিং করা হবে।
- দেশব্যাপী বাস্তবায়ন : প্রযোজ্য নয়।

১০. বাস্তবায়নের রোডম্যাপ

কার্যক্রম	জানুয়ারি	ফেব্রুয়ারি	মার্চ	এপ্রিল	মে	জুন
পাইলট (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) শুরু ও সমাপ্তি						
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে বাস্তবায়ন প্রতিবেদন প্রেরণের তারিখসমূহ						
পুরো অধিক্ষেত্রে বাস্তবায়ন শুরুর তারিখ						
পুরো অধিক্ষেত্রে বাস্তবায়ন মূল্যায়ন প্রতিবেদন প্রেরণ						

>সমাপ্ত<

Filename:	SPS Plan V1
Directory:	D:\01 MOYS-IT\SPS\mahafuz
Template:	C:\Users\User\AppData\Roaming\Microsoft\Templates\Normal.dotm
Title:	
Subject:	
Author:	User
Keywords:	
Comments:	
Creation Date:	31-Jan-21 12:20:00 AM
Change Number:	21
Last Saved On:	09-Feb-21 11:21:00 AM
Last Saved By:	User
Total Editing Time:	704 Minutes
Last Printed On:	09-Feb-21 11:22:00 AM

As of Last Complete Printing
- Number of Pages: 31
- Number of Words: 6,376 (approx.)
- Number of Characters: 36,346 (approx.)